



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 15 ივნისის №04/910 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

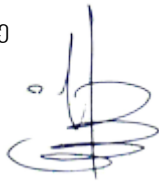
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 15 ივნისის №04/910 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ (ს/ნ 402123386) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ (ს/ნ 402123386) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ (ს/ნ 402123386) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.



6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 15 ივნისის №04/910 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	8
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	8
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	9
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	18

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 2 ივნისის №01/ განცხადება შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ (ს/ნ 402123386) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 15 ივნისის №04/910 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 2 ივნისის №01/4977 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან სს „თიბისი ბანკის“ განვადების საშუალებით, დისტანციურად შეიძინა 595 ლარის ღირებულების ნივთი, ხინკლის ცომის საბრტყელელები. აღნიშნულის დასადასტურებლად, განცხადებას თან ერთვის საგადახდო დავალება, რომლის საფუძველზეც ღვინდება, რომ მომხმარებლის პირადი ანგარიშიდან 2026 წლის 19 მაისს შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ საბანკო ანგარიშზე 627 ლარია ჩარიცხული.

მომხმარებლის განცხადებისა და მოვაჭრესთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp-ის მიმოწერის) ამსახველი მასალების თანახმად, კომპანიის მიერ გადმოგზავნილ ინვოისში (ბანკში წარსადგენ ცნობაში) თავდაპირველად შეთანხმებული თანხის ნაცვლად 627 ლარი იყო მითითებული. განმცხადებლის განმარტებით, იგი მოვაჭრის მხრიდან ფასის ცვლილებისა და გაზრდის შესახებ წინასწარ ინფორმირებული არ ყოფილა. ამასთან, ბანკის მიერ ღარიცხული საკომისიოს გათვალისწინებით, ნივთის საბოლოო ღირებულება მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვნად გაიზარდა და კრედიტის ჯამურმა თანხამ 663.99 ლარი შეადგინა.

განცხადების თანახმად, შეძენილი ნივთის ღირებულების არსებითად გაზრდის გამო, მომხმარებელმა ნივთის შეძენა იმავე დღეს გადაიფიქრა და მოვაჭრეს განვადების გაუქმების თაობაზე ბანკში მოთხოვნის დაფიქსირება სთხოვა. განცხადების მიხედვით, მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას, ნივთის მიწოდების ან განვადების გაუქმების შესახებ, მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელმა სააგენტოს გადახდილი თანხის ანაზღაურების ან ნივთის მიწოდების მოთხოვნით მომართა.

მოგვიანებით, 2026 წლის 21 აგვისტოს №01/7670 წერილის თანახმად, მომხმარებელმა სააგენტოს განუმარტა, რომ მოვაჭრემ ნივთის მიწოდების ვადა დაარღვია, თუმცა, სამთვიანი ვადაგადაცილების მიუხედავად, ნივთი საბოლოოდ მაინც მიაწოდა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 15 ივნისის №02/3926 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე (პ/ნ) 2026 წლის 2 ივნისის №01/4977 განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნული წერილი, სააგენტოსათვის ხელმისაწვდომ იურიდიულ და ფაქტობრივ მისამართებზე (იურიდიული მისამართი: ქ. თბილისი, ჩუღურეთის რაიონი, ჯ. ცერცვაძის ქ., N7ა; ფაქტობრივი მისამართი: ქ. თბილისი, ცაიშის ქ. N5) მოვაჭრეს ორჯერ გაეგზავნა. ხსენებული წერილი მოვაჭრეს ფაქტობრივ მისამართზე ჩაბარდა 2026 წლის 2 ივლისს, თუმცა, აღნიშნულის მიუხედავად, მოთხოვნილი ინფორმაცია მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი არ ყოფილა.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კონსტიტუციის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვასთან, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებისა და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია, მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ეს უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება

მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;

თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატურა ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყვანების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე, მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებელს უფლება, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ სახეზე არ არის ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

კანონის მე-13 მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. ამ მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების დადგენილ ვადაში განხორციელების მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს ეკისრება.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83/EC დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83/EC დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771² დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.³

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0771>.

³ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

საკითხის არსებით შეფასებაზე გადასვლამდე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებული უნდა იყოს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.⁴

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება გათვალისწინებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.⁵ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის

⁴ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

⁵ [Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests](#), OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁶ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი/მომსახურება მოვაჭრისგან. შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს, გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁷

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>.

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე C-649/17.

თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. ღირეპტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁸ რაც მომხმარებლებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას გაუადვილებს.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს ღირეპტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁹

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „გ.ნ სამზარეულო“ კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად (ბმულები: <https://gn.ge/> და <https://www.facebook.com/www.gn.ge>) (შემდგომში - ვებ-გვერდები) ახორციელებს. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. ამასთან, კანონის მე-10 მუხლი დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC ღირეპტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან ღირეპტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად, მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებული ვებ-გვერდების მეშვეობით ახორციელებს. მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა.

⁸ იქვე, აბზაცი 53.

⁹ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-430/17.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერებისა და მოვაჭრის ონლაინ პლატფორმის შესწავლის საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს არ შეესაბამება. კერძოდ, მოვაჭრის ვებ-გვერდებზე ასახული ინფორმაცია კანონთან თავსებადი არ არის. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა, ამასთან სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია ვებ-გვერდებზე განთავსებული არ არის.

უპირველეს ყოვლისა, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების საწინააღმდეგოდ, დგინდება, რომ შპს „გ.ნ სამზარეულო“ მომხმარებელს მოვაჭრის შესახებ ამომწურავ ინფორმაციას არ აწვდის. აღსანიშნავია, რომ იურიდიული პირის შემთხვევაში, სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაციას ოფიციალური სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და იურიდიული მისამართი წარმოადგენს, ხოლო ფიზიკური პირის შემთხვევაში — სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და მისამართი. განსახილველ შემთხვევაში, შპს „გ.ნ სამზარეულო“ მომხმარებელს სრულად არ აწვდის ინფორმაციას მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმის, მაიდენტიფიცირებელი მონაცემებისა (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის) და იურიდიული მისამართის თაობაზე, რაც მომხმარებლის ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

გარდა ამისა, კანონის მე-5 პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას.

განსახილველ შემთხვევაში, როგორც განცხადების მიხედვით დგინდება, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან სს „თიბისი ბანკის“ განცხადების საშუალებით, დისტანციურად შეიძინა 595 ლარის ღირებულების ნივთი, ხინკლის ცომის საბრტყელებელი. აღნიშნულის დასადასტურებლად, განცხადებას თან ერთვის საგადახდო დავალება, რომლის საფუძველზეც დგინდება, რომ მომხმარებლის პირადი ანგარიშიდან 2026 წლის 19 მაისს შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ საბანკო ანგარიშზე 627 ლარია ჩარიცხული.

მომხმარებლის განცხადებისა და მოვაჭრესთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp-ის მიმოწერის) ამსახველი მასალების თანახმად, კომპანიის მიერ გადმოგზავნილ ინვოისში (ბანკში წარსადგენ ცნობაში) თავდაპირველად შეთანხმებული თანხის ნაცვლად 627 ლარი იყო მითითებული. განმცხადებლის განმარტებით, იგი მოვაჭრის მხრიდან ფასის ცვლილებისა და გაზრდის შესახებ წინასწარ ინფორმირებული არ ყოფილა. ამასთან, ბანკის მიერ დარიცხული საკომისიოს გათვალისწინებით, ნივთის საბოლოო ღირებულება მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვნად გაიზარდა და კრედიტის ჯამურმა თანხამ 663.99 ლარი შეადგინა.

როგორც საქმის შესწავლის ფარგლებში დადგინდა, მოვაჭრის ვებ-გვერდსა (595 ლარი) და ბანკში წარსადგენ ცნობაში (627 ლარი) შეძენილი ნივთის სხვადასხვა საწყისი ღირებულებებია მითითებული, რაც გულისხმობს იმას, რომ განვადებით ნივთის შეძენის გამო მოვაჭრემ მხარეთა მიერ თავდაპირველ ეტაპზე შეთანხმებული და ვებ-გვერდზე მითითებული თანხა ცალმხრივად შეცვალა. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება, განვადებით შეძენის დროს ნივთის საწყისი ღირებულების გაზრდის თაობაზე, არ დასტურდება. ამასთან, წარმოების ფარგლებში სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის ონლაინ პლატფორმა, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ განვადებით შეძენის შემთხვევაში ნივთის საწყისი ფასის გაზრდის თაობაზე ინფორმაცია ან კონკრეტული შეცვლილი თანხა მოვაჭრის მიერ მითითებული არ ყოფილა.

კანონის მე-5 პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია ითქვას, რომ ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრის მიერ დადგენილი საბოლოო ფასის წინასწარ ცოდნა მომხმარებლისთვის ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებისა და ფინანსური ვალდებულებების სწორად დაგეგმვისთვის აუცილებელ ფაქტორად განიხილება. გასათვალისწინებელია, რომ მომხმარებელი ნივთის შეძენის შესახებ გადაწყვეტილებას სწორედ ვებ-გვერდზე მითითებული ფასის საფუძველზე იღებს. შესაბამისად, შესყიდვის შესახებ მხარეთა შორის შეთანხმების მიღწევის შემდეგ შეთავაზებაში მითითებულზე მაღალ ფასად მომხმარებლისთვის ნივთის მიყიდვა მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის ეკონომიკური ინტერესების უგულებელყოფაზე მიუთითებს. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის ქმედებების გამო, მომხმარებელს ფაქტობრივად წაერთვა შესაძლებლობა, გადაწყვეტილება რეალური, საბოლოო ფასის საფუძველზე მიეღო. შესაბამისად, მოვაჭრის მხრიდან დასტურდება საბოლოო ფასის ინფორმირების შესახებ დადგენილი სტანდარტის არაჯეროვნად შესრულების ფაქტი.

გამომდინარე იქიდან, რომ მოვაჭრის მიერ პროდუქციის/მომსახურების შეთავაზება და გაყიდვა ვებ-გვერდზე (ბმული: <https://gn.ge/>) მითითებული „საგარანტიო პირობებისა“ და „წესებისა და პირობების“ მიხედვით ხორციელდება, სააგენტოს მიერ საქმის წარმოების ფარგლებში ონლაინ სავაჭრო პოლიტიკის ცალკეულ დებულებათა კანონიერების საკითხი სწორედ ხსენებული პირობების შეფასების საფუძველზე წყდება. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე „წესებისა და პირობების“ მე-9 პუნქტში უთითებს, რომ **„ვითოვებით უფლებას, ნებისმიერ დროს შევცვალოთ ეს წესები და პირობები. ცვლილებების შემთხვევაში ინფორმაცია გამოქვეყნდება ვებგვერდზე. გთხოვთ, პერიოდულად გადაამოწმოთ ეს გვერდი.“** ხსენებული დებულება „წესებსა და პირობებში“ ცვლილებათა შეტანის წესსა და მისი გაცნობის პროცედურას შეეხება. მართალია, მომხმარებლის თანხმობა ცვლილებების განხორციელების პროცესში საჭირო არ არის, თუმცა ამ შემთხვევაში ინფორმირების მომენტს გადამწყვეტი როლი ენიჭება. სავაჭრო პოლიტიკის შეცვლისას, მოვაჭრე ვალდებულია, დარეგისტრირებულ მომხმარებლებს წინასწარ, გონივრული ვადით ადრე, ქართულ ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ცვლილებების თაობაზე SMS-ით ან/და ელექტრონული ფოსტით.¹⁰ ზემოაღნიშნული გულისხმობს იმას, რომ ვინაიდან მოვაჭრე რეგისტრირებულ

¹⁰ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო, სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიერ 2022-2025 წლებში დადგენილი სტანდარტების სახელმძღვანელო, გვ. 4.

მომხმარებელთა ბაზას აწარმოებს, სავაჭრო პოლიტიკაში ცვლილებების განხორციელებისას, აუცილებელია რეგისტრირებულ მომხმარებელთა ბაზაში აღრიცხული პირების ინფორმირება ცვლილებების შესახებ, შეტყობინების მეშვეობით. შესაბამისად, „წესებისა და პირობების“ ხსენებული დებულების შესწავლის საფუძველზე დადგინდა მომხმარებლის წინასწარი და სათანადო ინფორმირების სტანდარტის დარღვევის ფაქტი.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლი კანონისმიერი გარანტიის საკითხზე განსაკუთრებულ ყურადღებას ამახვილებს და მოვაჭრეს ავალდებულებს, მომხმარებელს აღნიშნულის შესახებ ცხადი და სრულყოფილი ინფორმაცია მიაწოდოს. მოვაჭრის ვებ-გვერდების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მოვაჭრე გასაყიდი პროდუქციის უდიდეს ნაწილზე 3-წლიანი გარანტიის მოქმედებას ავრცელებს. შესაბამისად, საგარანტიო ვადასთან დაკავშირებით მოვაჭრე მომხმარებლის ინფორმირებას კანონით დადგენილი წესით ახდენს. თუმცა, ამის მიუხედავად, კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე მომხმარებლისთვის სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდება მხოლოდ საგარანტიო ვადის მითითებით არ შემოიფარგლება. გასათვალისწინებელია, რომ გარანტიის შესახებ დადგენილი ინფორმირების ვალდებულება, მათ შორის, მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხთან დაკავშირებითაც გულისხმობს ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს რაიმე სახის მტკიცებულება, საგარანტიო მომსახურების დროს მტკიცების ტვირთის გადანაწილების შესახებ პოტენციური მომხმარებლების ინფორმირებასთან დაკავშირებით, არ წარმოუდგენია, რაც კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება.

ამასთან, სააგენტოს მიერ შესწავლილია მოვაჭრის ონლაინ პლატფორმაზე საგარანტიო მომსახურების პირობების შესახებ მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი ინფორმაცია. „საგარანტიო პირობების“ მე-2 პუნქტი უშუალოდ საგარანტიო მომსახურებას შეეხება და მომხმარებლისთვის შეთავაზებული მომსახურების სახეებს ითვალისწინებს. ხსენებული პუნქტის შეფასების შედეგად გამოიკვეთა, რომ საგარანტიო მომსახურებებს შორის მოვაჭრე უპირატესობას შეკეთების ვარიანტს ანიჭებს და უთითებს, რომ **„ნებისმიერი დეფექტის ან დაზიანების შემთხვევაში, რომელიც წარმოიშვა წარმოების ხარვეზების შედეგად, ჩვენ უზრუნველყოფთ პროდუქტის უფასო შეკეთებას.“** შეკეთების მომსახურების შემდეგ მოვაჭრე უთითებს შეცვლის ალტერნატივაზე, კერძოდ, სავაჭრო პოლიტიკაში აღნიშნულია, რომ **„თუ პროდუქტი ვერ შეკეთდება, ჩვენ შევცვლით მას ახალ პროდუქტზე იგივე მოდელის ან მსგავსი თვისებებით.“** შეკეთებისა და შეცვლის მომსახურებების შემდეგ მოვაჭრე დაბრუნების თაობაზე აწვდის მომხმარებელს ინფორმაციას და ითვალისწინებს, რომ **„თუ პროდუქტის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ჩვენ დაგიბრუნებთ შესყიდვის თანხას სრული მოცულობით.“** ამასთან, მოვაჭრე „საგარანტიო პირობების“ მე-6 პუნქტში, საგარანტიო სერვისის მისაღებად საჭირო პროცედურას განმარტავს და აქაც კიდევ ერთხელ აფიქსირებს, რომ **„ჩვენი ტექნიკური გუნდი შეამოწმებს პროდუქტს და გადაწყვეტს, თუ რა ტიპის სერვისი არის საჭირო.“**

მოვაჭრის მიერ დადგენილი საგარანტიო მომსახურების პუნქტის მართლზომიერების საკითხთან დაკავშირებით საჭიროა ითქვას, რომ ზოგადად, კანონისმიერი გარანტია მოიცავს ოთხ ალტერნატივას, რომელთა შორისაც უპირატესობით შეკეთების და შეცვლის უფლებები სარგებლობს, ხოლო ფასის შემცირება და ხელშეკრულებაზე უარი განიხილება ე.წ. მეორეულ საშუალებებად, როცა პირველი რიგის უფლებების განხორციელება

შეუძლებელია, მომხმარებელმა ინტერესი დაკარგა ან შეცვლა/შეკეთება მნიშვნელოვანი შეფერხების შექმნის გარეშე შეუძლებელია.

კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, აუცილებელია ითქვას, რომ დაზიანების ან ხელშეკრულებასთან სხვა ფორმით შეუსაბამობის შემთხვევაში, საგარანტიო მომსახურებებს შორის პირველადი არჩევის უფლება მომხმარებლის მხარესაა. ხსენებული გულისხმობს იმას, რომ მომხმარებელს სამართლებრივი დაცვის პირველადი საშუალება თავად შეუძლია შეარჩიოს. მხოლოდ მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი თავის მოთხოვნას დააფიქსირებს მოვაჭრესთან, მეორე მხარეს შეუძლია მყიდველის მიერ შერჩეული ვარიანტის შეზღუდვა და მითითება, რომ შერჩეული საშუალების განხორციელება შეუძლებელია ან ალტერნატიულ ვარიანტთან შედარებით შეუსაბამოდ დიდ ხარჯებს მოითხოვს. შესაბამისად, მოვაჭრე არ არის უფლებამოსილი, რომ შეცვლის ან შეკეთების ვარიანტს თავად მიანიჭოს უპირატესობა.

განსახილველ შემთხვევაში კი ცხადია, რომ მოვაჭრე საგარანტიო მომსახურებებს შორის უპირატესობას ყოველთვის შეკეთებას ანიჭებს და მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როცა მოვაჭრის ტექნიკური გუნდი შემოწმების შედეგად დაადგენს, რომ ნივთი შეკეთებას არ ექვემდებარება, მომხმარებლისთვის ნივთის შეცვლის ვალდებულებას კისრულობს. შესაბამისად, როგორც უკვე მანამდეც აღინიშნა, მოვაჭრეს არ აქვს საგარანტიო პირობების იმდაგვარად ჩამოყალიბების უფლება, რომ უპირატესობა ყოველთვის შეკეთებას მიენიჭოს. აქედან გამომდინარე, მოვაჭრე საგარანტიო მომსახურების პირობების შესახებ მომხმარებელს კანონთან თავსებად ინფორმაციას არ აწვდის.

გარდა ამისა, საყურადღებოა „საგარანტიო პირობების“ მე-3 პუნქტი, რომელიც საგარანტიო სერვისის მისაღებად საჭირო დოკუმენტების ჩამონათვალს ითვალისწინებს. კერძოდ, მოვაჭრე უთითებს, რომ საგარანტიო სერვისის მისაღებად მომხმარებლის მიერ წარმოსადგენია შესყიდვის ქვითარი და საგარანტიო ბარათი. განსახილველ შემთხვევაში, აღსანიშნავია, რომ საგარანტიო ტალონის შენახვა მომხმარებლის ინტერესია, თუმცა მას კანონისმიერი გარანტიის მოქმედების ვადაში მისი შენახვისა და ნაკლის გამოვლენის შემთხვევაში მისი წარმოდგენის ვალდებულება არ ეკისრება. მართალია, საგარანტიო ტალონი/შესყიდვის ქვითარი პროდუქტის იდენტიფიცირებისთვის მნიშვნელოვანი დოკუმენტია, თუმცა, როცა საქონლისა და მისი შესყიდვის თარიღის იდენტიფიცირება სხვაგვარადაც შესაძლებელია, საგარანტიო მომსახურების მისაღებად საგარანტიო ტალონის ან/და შესყიდვის ქვითრის წარდგენა არ არის აუცილებელი. შესაბამისად, კანონისმიერი გარანტიის მოქმედების ვადაში, უფრო კონკრეტულად კი, ნივთის შეძენიდან ორი წლის განმავლობაში საგარანტიო ტალონისა და შესყიდვის ქვითრის არარსებობა მომხმარებელს ვერ გამოურიცხავს უფლებას, რომ საჭიროების შემთხვევაში მოვაჭრეს კანონით მისთვის დაკისრებული ვალდებულებების შესასრულებლად მიმართოს. რაც შეეხება იმ შემთხვევას, როცა მოვაჭრე მომხმარებელს სთავაზობს კანონისმიერი გარანტიის მიღმა კომერციულ გარანტიას, რომელიც კანონით გათვალისწინებულისგან განსხვავებულ უპირატესობებს ანიჭებს მომხმარებელს, ასეთ შემთხვევაში, მოვაჭრეს შეუძლია შესყიდვის ქვითრისა და საგარანტიო ბარათის წარმოდგენის მოთხოვნის დაწესება, თუმცა, ამ ვითარებაში, მოვაჭრეს ეკისრება კანონისმიერი და კომერციული გარანტიის რეგულირებების ერთმანეთისგან გამიჯვნის ვალდებულება. განსახილველ შემთხვევაში, იმ პირობებში, როცა მოვაჭრის მიერ საქმის შესწავლის დროისთვის კანონისმიერი და

კომერციული გარანტიის რეგულირებები არ არის დიფერენცირებული, კანონით დადგენილი გარანტიის ფარგლებში, მომხმარებლისთვის საგარანტიო ტალონისა და შესყიდვის ქვითრის წარმოდგენის ვალდებულების დაკისრება მართლზომიერად ვერ ჩაითვლება.

დამატებით, აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს მიერ შესწავლილია მოვაჭრის ონლაინ პლატფორმაზე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი ინფორმაცია. კომპანია „წესებისა და პირობების“ მე-5 პუნქტში პროდუქციის დაბრუნებისა და გაცვლის პირობებს ითვალისწინებს. ხსენებული პუნქტის მე-2 ქვეპუნქტის თანახმად, **„პროდუქტის დაბრუნება ან შეცვლა შესაძლებელია მოქმედი კანონმდებლობისა და შეთანხმებული პირობების შესაბამისად. პროდუქტი უნდა იყოს დაუზიანებელი და არ უნდა ჰქონდეს გამოყენების კვალი, თუ სხვა პირობა არ არის შეთანხმებული.“** განსახილველ შემთხვევაში, დისტანციური ხელშეკრულების რეგულირებასთან დაკავშირებით კანონზე მითითება მომხმარებლის ჯეროვნად ინფორმირების სტანდარტს არ შეესაბამება, ვინაიდან, მოვაჭრეს ეკისრება ვალდებულება, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის თაობაზე თავად მიაწოდოს მომხმარებელს სრულყოფილი და ამომწურავი ინფორმაცია.

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ საჭირო ინფორმაციის წარმოდგენილობისა და ვებ-გვერდების შესწავლის საფუძველზე, სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მპს „გ.ნ სამზარეულო“ მომხმარებელს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ აწვდის ინფორმაციას. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ ვებ-გვერდებზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იყო საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. საქმის წარმოების ფარგლებში, სააგენტომ შეისწავლა სავაჭრო პლატფორმა, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ მოვაჭრის გვერდებზე აღნიშნული ინფორმაცია არ მოიპოვება. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

განსახილველ შემთხვევაში, ვინაიდან განცხადების შესაბამისად დადგინდა, რომ მხარეთა შორის ხელშეკრულება დისტანციურად დაიდო, საინტერესოა ასეთ დროს მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად შემოთავაზებული რეგულირების ანალიზი.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში, ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში დარწმუნდეს. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი – დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.¹¹ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა

¹¹ ლაკერბაია თ., ზაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ. 247.

და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.¹² მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა დაუშვებელია.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ ხელშეკრულებაზე უარი თქვას. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.¹³

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.¹⁴ მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

ამასთან, როგორც საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლის საფუძველზე დადგინდა, შეძენილი ნივთის ღირებულების არსებითად გაზრდის გამო, მომხმარებელმა ნივთის შეძენა იმავე დღეს გადაიფიქრა და მოვაჭრეს განვადების გაუქმების თაობაზე ბანკში მოთხოვნის დაფიქსირება სთხოვა. განცხადების მიხედვით, მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას, ნივთის მიწოდების ან განვადების გაუქმების შესახებ, მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელმა სააგენტოს გადახდილი თანხის ანაზღაურების ან ნივთის მიწოდების მოთხოვნით მომართა. თუმცა, მოგვიანებით, როგორც მომხმარებლის 2026 წლის 21 აგვისტოს №01/7670 წერილის თანახმად დადგინდა, მოვაჭრემ მომხმარებელს ნივთი სამი თვის დაგვიანებით საბოლოოდ მაინც მიაწოდა. თუმცა, აქვე აღსანიშნავია, რომ ნივთი მომხმარებელს სააგენტოში განცხადების წარმოდგენისა და საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე ბრძანების გამოცემის შემდეგ, ისიც მნიშვნელოვანი ვადაგადაცილებით, ჩაბარდა. შესაბამისად, მოვაჭრეს ნებაყოფლობით, გონივრულ ვადებში, მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულებები არ შეუსრულებია. შესაბამისად, სახეზეა მოვაჭრის მიერ

¹² CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, para. 33.

¹³ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37.

¹⁴ CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34.

საქონლის დაყოვნების გარეშე მიწოდებასთან დაკავშირებული, კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

კერძოდ, კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტი მომხმარებელს ხელშეკრულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში გონივრული დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებას უწესებს. დამატებითი ვადის დადგენა არის მცდელობა, რომ მხარეებმა მათ შორის არსებული სამართლებრივი ურთიერთობა წარუმატებლად დასრულებისგან იხსნან. თუმცა, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როცა კანონმდებელი მხარეს დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებისგან ათავისუფლებს და მას ხელშეკრულებიდან გასვლის დაუყოვნებლივ შესაძლებლობას აძლევს. კერძოდ, კანონის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტი აკონკრეტებს, რომ დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ ამკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება.

განსახილველ შემთხვევაში, 2026 წლის 19 მაისიდან, მამასადამე, თანხის ჩარიცხვის დღიდან გონივრულ ვადაში მოვაჭრეს ბანკისთვის არც განვადების გაუქმების მოთხოვნით მიუმართავს და არც შეთანხმებული ნივთი მიუწოდებია მომხმარებლისთვის. როგორც საქმის მასალებში წარმოდგენილი და მოვაჭრესთან განხორციელებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp-ის მიმოწერის) ამსახველი მასალების თანახმად დადგინდა, მოვაჭრე ჯერ კიდევ 2026 წლის 25 მაისს გამოხატავდა მზადყოფნას, მომხმარებლის სურვილის შესაბამისად, განვადების გაუქმების პროცედურების დაწყების თაობაზე, თუმცა, ამის მიუხედავად, მოვაჭრის მიერ საკითხის გადაწყვეტის მიზნით ქმედითი ნაბიჯების განხორციელებისა და ბანკისთვის მიმართვის ფაქტი არ დადასტურებულა. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელმა 2026 წლის 2 ივნისს სააგენტოს განცხადებით მომართა და მოვაჭრისგან განვადების გაუქმება/ნივთის მიწოდება მოითხოვა.

საქმის შესწავლის ეტაპზე, მომხმარებლის 2026 წლის 21 აგვისტოს №01/7670 წერილის თანახმად დადგინდა, რომ მოვაჭრემ თითქმის სამი თვის გასვლის შემდეგ მომხმარებელს კუთვნილი ნივთი მაინც მიაწოდა. მიუხედავად გადახდილი თანხის სანაცვლოდ ნივთის ჩაბარებისა, მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის პრეტენზიაზე არასაკმარისი, არაეფექტური რეაგირებისა და ვალდებულების არაგონივრულ ვადებში შესრულების ფაქტი ცალკე სამართლებრივ შეფასებას საჭიროებს. შესაბამისად, აუცილებელია აღინიშნოს, რომ მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის მოთხოვნაზე დაგვიანებული რეაგირების გათვალისწინებით, დაირღვა კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული მიწოდების გონივრული ვადა – 1 თვე, ვინაიდან არ არსებობდა შეთანხმება დროის უფრო ხანგრძლივ პერიოდზე. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა მოვაჭრეს არაერთხელ მიმართა და მისგან რეაგირებას გონივრული ვადით ელოდა, თუმცა მოვაჭრემ პრობლემის

აღმოფხვრის მიზნით შესაბამისი მოქმედებები ნებაყოფლობით არ განახორციელა და ნივთი მომხმარებელს სააგენტოში განცხადების წარმოდგენისა და საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე ბრძანების გამოცემის შემდეგ, ისიც მნიშვნელოვანი ვადაგადაცილებით, მიაწოდა.

შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ვინაიდან მოვაჭრის მიერ კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები დაირღვა, იგი ვალდებულია, სავაჭრო პოლიტიკის კანონთან შესაბამისობა უზრუნველყოს.

ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული ის უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, სახეზეა შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ (ს/ნ 402123386) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის, შპს „გ.ნ სამზარეულოს“ (ს/ნ 402123386), მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.